

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Autonomous noncommercial organization of higher education
«MOSCOW INTERNATIONAL UNIVERSITY**

УТВЕРЖДЕНО

Приказом

от «14» августа 2025г.

№14/08/25/С-01

Дата введения в действие

«18» августа 2025г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о контактном центре
управления развития проектов**

Москва
2025

1 Общие положения

1.1 Контактный центр управления развития проектов Автономной некоммерческой организации высшего образования «МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (далее – Университет) является структурным подразделением Университета, созданное для обеспечения его деятельности.

1.2 Настоящее Положение о контактном центре управления развития проектов (далее – Положение) регулирует деятельность контактного центра управления развития проектов (далее – Отел), определяет его основные задачи, функции, права ответственность и основы деятельности.

1.3 Отдел в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, Уставом и локальными правовыми актами Университета.

1.4 Трудовые функции работников Отела, условия их труда определяются трудовыми договорами, заключаемыми с работниками, правилами внутреннего трудового распорядка и иными локальными нормативными актами Университета.

2 Основные задачи

2.1 Основными задачами деятельности Отдела являются:

- определение правил и процедур взаимодействия с другими подразделениями Университета;
- обеспечение стандартов качества обслуживания;
- сбор и обработка обращений и запросов от клиентов;
- поддержка клиентов в решении их проблем и вопросов;
- обработка входящих и исходящих звонков;
- предоставление информации о продуктах и услугах;
- регистрация и анализ обращений клиентов.

3 Функции

3.1 Отдел выполняет функции, определяемые задачами, возложенными на него настоящим Положением, в том числе:

- 3.1.1 обработка входящих звонков - прием и обработка звонков от клиентов;
- 3.1.2 консультирование клиентов - предоставление информации о продуктах и услугах;
- 3.1.3 регистрация обращений - фиксация запросов и проблем клиентов в системе;
- 3.1.4 техническая поддержка - помощь в решении технических проблем и вопросов;
- 3.1.5 обработка жалоб - прием и дальнейшая передача в структурные подразделения;
- 3.1.6 поддержка через различные каналы - работа с запросами через email, чат, социальные сети, мессенджеры, звонки;
- 3.1.7 анализ данных - сбор и анализ статистики по обращениям;
- 3.1.8 разработка сценариев общения - создание стандартных ответов для операторов, документирование самых распространенных вопросов и ответов для операторов и клиентов;
- 3.1.9 консультирование работников и обучающихся Университета по вопросам, относящимся к компетенции Отдела;
- 3.1.10 управление конфликтами - разрешение спорных ситуаций между клиентами и Университетом;

3.1.11 участие в разработке новых продуктов - сбор отзывов для улучшения существующих продуктов или разработки новых;

3.1.12 создание отчетности - подготовка отчетов о работе контактного центра для руководства;

3.1.13 поддержка в кризисных ситуациях - информирование клиентов о чрезвычайных ситуациях или изменениях в работе Университета;

3.1.14 управление ожиданиями клиентов - информирование о времени ожидания ответа или решения проблемы;

3.1.15 поддержка пользователей в режиме реального времени - помощь клиентам во время использования продукта или услуги;

3.1.16 ведение документации - оформление необходимых документов по обращениям клиентов;

3.1.17 координация с другими отделами - взаимодействие со структурными подразделениями для решения вопросов клиентов;

3.1.18 адаптация к изменениям в законодательстве - обеспечение соответствия работы контактного центра актуальным требованиям законодательства;

3.1.19 адаптация к изменению спроса - гибкость в управлении ресурсами в зависимости от сезонных колебаний и нагрузки;

3.1.20 поддержка переводов - оказание услуг на различных языках, в случае необходимости;

3.1.21 помощь в навигации по официальному сайту Университета - помощь клиентам в поиске информации;

3.1.22 управление расписанием - организация графиков работы операторов;

3.1.23 технический анализ - выявление проблем в системах и процессах для их последующего решения.

4 Права

4.1 Работники Отдела имеют право:

- запрашивать и получать от руководителей структурных подразделений, работников Университета документы и информацию, необходимые для выполнения возложенных на них функций и задач.

- осуществлять в пределах своей компетенции проверку и координацию деятельности структурных подразделений Университета по вопросам реализуемых направлений деятельности;

- вносить предложения по совершенствованию форм и методов работы Отдела, структурных подразделений Университета и Университета в целом.

- участвовать в решении вопросов, относящихся к деятельности Университета, в пределах компетенции Отдела.

- осуществлять иные права, необходимые для выполнения задач и функций, поставленных перед Отделом.

4.2 Конкретные права работников Отдела определяются в трудовых договорах.

5 Ответственность

5.1 Работники Отдела несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, регламентируемых трудовыми договорами, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6 Структура

6.1 Структура Отдела утверждается приказом ректора Университета.

6.1.1 Численность Отдела устанавливается штатным расписанием Университета.

6.2 Общее руководство Отдела осуществляет руководитель Отдела.

6.3 Руководитель Отдела административно и функционально подчиняется руководителю управления развития проектов

6.4 Назначение на должность и освобождение от должности работников Отдела производится на основании приказа ректора Университета.

6.5 Работники Отдела действуют согласно данному Положению и своим трудовым функциям, которые определяется трудовыми договорами, заключенными с работниками.

7 Заключительные положения

7.1 Настоящее положения является локальным нормативным актом Университета.

7.2 Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения и введения в действия приказом ректора Университета и действует до его отмены или принятия нового Положения.

7.3 Настоящее Положение может быть изменено и дополнено. Внесение изменений и дополнений в Положение производится в установленном в Университете порядке